

شناسنامه خدمت

نام دستگاه اجرایی: اداره کل راه و ترابری استان سمنان				
عنوان خدمت/وظیفه: پاسخگویی به شکایات ، پیشنهادات و اعلانات				
شماره شناسه خدمت:				
ماهیت خدمت/وظیفه: *حاکمیتی □نصدی گری □حمایتی				
شرح خدمت/وظیفه: پاسخگویی به ارباب رجوع که حضوری – تلفنی – از طریق ایمیل (روابط عمومی) و یا SMS با اداره ارتباط برقرار نموده است پاسخگویی به نامه هایی که از طریق سیستم سامد یا بازرسی دریافت می گردد				
معرفی خدمت گیرنده (گان): ارباب رجوع اعم از مشاورین، پیمانکاران، اشخاص حقیقی و حقوقی و مردم – دستگاههای اجرایی				
انواع زیر گروه های خدمت: روابط عمومی – اداره ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، معاونت های فنی، راهداری، راهسازی و اداری – مالی (حسب مورد به همراه واحدهای ذیربط)، رئیس دفتر مدیرکل، بودجه و برنامه ریزی				
کانال کنونی ارائه خدمت: *حضور در دفاتر دستگاه و مراکز وابسته (تعداد: یکبار)				
□حضور در پیشخوان و دفاتر روستای ICT(تعداد:.....) *اینترنت □اینترنت SMS *				
* مرکز تماس کانال های دیگر: پست				
روش ارائه خدمت الکتریکی: * ارائه ی خدمت به صورت غیر الکتریکی * اطلاع رسانی الکتریکی از چگونگی ارائه خدمت و امکان دریافت کاربرد از طریق وب □تعاملی * تراکنشی پاسخ می تواند بصورت حضوری – تلفنی، پست، ایمیل و SMS ارسال گردد				
ذکر ضرورت های مراجعه حضوری: —				
آمار تعداد خدمت گیرندگان: بطور میانگین ماهیانه ۲۰۰ نفر				
سطح ارائه خدمت الکترونیکی: * ملی □ منطقه ای * استانی □ شهری □ روستایی				
نوع خدمت: *G۲G *G۲C *G۲B □B۲B □B۲C				
تعداد دوره ها/ تعداد دفعات ارائه خدمت به خدمت گیرنده در یک بازه یک ساله: یکبار				
مدت زمان ارائه خدمت: از یک روز تا یک هفته (حسب نوع کار)				
هزینه مستقیم (تعرفه) ارائه خدمت: — بهای تمام شده ارائه خدمت (در صورت وجود): —				
آیا ارائه خدمت نیازمند همکاری بین سازمانی (گرفتن اطلاعات، اخذ استعلام و ... از دیگر سازمانها) است و یا توسط خود دستگاه رأساً قابل انجام است؟ بله نیازمند همکاری است نام سازمانهای همکار: معاون برنامه ریزی استانداری (درخصوص درخواستهایی که نیاز به پیش بینی در تخصیص بودجه دارند)				
نیازمندیهای احراز هویت حقیقی و حقوقی: ---				
نیاز به دیگر پایگاههای اطلاعاتی کشور: ---				
مزایا و منافع الکترونیکی شدن خدمت: دسترسی سریع به پاسخ – صرفه جویی در وقت و زمان ارباب رجوع				
موانع و مشکلات ارائه خدمت: عدم آشنایی خدمت گیرندگان با شرح وظایف دستگاهها که البته در این مورد باید رسانه همکاری لازم را داشته باشند				